

ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΗ – ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΑΠΟ ΚΑΟΡU ISHIKAWA

Ο Δρ Καορu Ishikawa πρότεινε 10 κανόνες, που διασφαλίζουν ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες και απαλείφουν ενοχλητικές καταστάσεις μεταξύ πελάτη και προμηθευτή :

1. Αμφότεροι ο πελάτης και ο προμηθευτής είναι υπόλογοι για τον έλεγχο της ποιότητας
2. Αμφότεροι ο πελάτης και ο προμηθευτής πρέπει να είναι ανεξάρτητοι ο ένας από τον άλλο και να σέβεται ο ένας την ανεξαρτησία του άλλου
3. Ο πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει στο προμηθευτή επαρκείς και ξεκάθαρες πληροφορίες, σχετικά με τις απαιτήσεις του, έτσι ώστε ο προμηθευτής να γνωρίζει επακριβώς τι να πράξει.
4. Αμφότεροι ο πελάτης και ο προμηθευτής πρέπει να εκπονήσουν και να αποδεχθούν μια συμφωνία, που να μην εμπεριέχει αντιπαλότητα, με σεβασμό προς τη ποιότητα, ποσότητα, τιμή, μέθοδο παράδοσης και όρους πληρωμής
5. Ο προμηθευτής είναι υπόλογος να προσφέρει στο πελάτη τη ποιότητα που θα τον ικανοποιήσει και να του προσφέρει τα απαραίτητα δεδομένα (π.χ. μετρήσεις) κατόπιν απαίτησης του πελάτη.
6. Αμφότεροι ο πελάτης και ο προμηθευτής πρέπει να αποφασίσουν και συμφωνήσουν σε μια μεθοδολογία αξιολόγησης της ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας, υπό το πρίσμα της ικανοποίησης και των δυο πλευρών.
7. Αμφότεροι ο πελάτης και ο προμηθευτής πρέπει να καθιερώσουν μια συμφωνημένη μεθοδολογία, με την οποία θα μπορέσουν να φθάσουν σε ένα φιλικό διακανονισμό οποιασδήποτε φιλονικίας μπορεί να προκύψει.
8. Αμφότεροι ο πελάτης και ο προμηθευτής πρέπει να ανταλλάσσουν συνέχεια πληροφορίες, ακόμα αν χρειαστεί και με τη σύσταση κοινών ομάδων, με σκοπό τη βελτίωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας.
9. Αμφότεροι ο πελάτης και ο προμηθευτής πρέπει να εκτελούν τις εσωτερικές τους δραστηριότητες, όπως αγορές, παραγωγή, διαχείριση αποθεμάτων και διοικητικές δραστηριότητες με τέτοιο τρόπο, ώστε να διατηρείται μια φιλική και ικανοποιητική σχέση.

10. Όταν εκτελούνται επιχειρηματικές συνδιαλλαγές, αμφότεροι ο πελάτης και ο προμηθευτής πρέπει πάντα να έχουν κατά νου το καλύτερο συμφέρον του τελικού χρήστη.

Παρόλο που οι περισσότεροι από αυτούς τους κανόνες αποτελούν κοινή λογική, μια πιο προσεκτική εξέταση δείχνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για αληθινή και υγιή συνεργασία είναι η μακροπρόθεσμη αποδοχή, η εμπιστοσύνη και το κοινό όραμα. Ο Ishikawa, όπως ο Deming, κηρύττει μια σχέση οικογενειακού χαρακτήρα, όπου η κάθε πλευρά διατηρεί τη ταυτότητα και την ανεξαρτησία της.